

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
WAROENG SPESIAL SAMBAL”SS” KOTA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

TRIA VINDYASTUTI

13511241006

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
WAROENG SPESIAL SAMBAL”SS” KOTA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

TRIA VINDYASTUTI

13511241006

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan
Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta**

Disusun Oleh :


Tria Vindyastuti
NIM.13511241006

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Boga


Dr. Mutiara Nugraheni
NIP19770131 200212 2 001

Yogyakarta, Agustus 2017
Disetujui,
Dosen Pembimbing,


Sutriyati Purwanti, M.Si
NIP19611216 198803 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WAROENG SPESIAL SAMBAL "SS" KOTA YOGYAKARTA


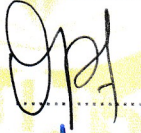
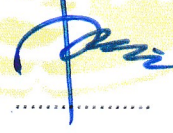
Disusun Oleh:

Tria Vindyastuti

13511241006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program
Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 5 Oktober 2017

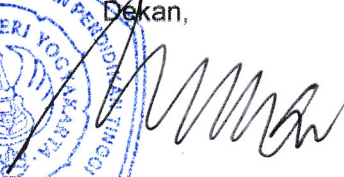
TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Sutriyati Purwanti, M.Si Ketua Penguji/ Pembimbing		5 Oktober 2017
Wika Rinawati, M.Pd Sekertaris		5 Oktober 2017
Dr. Mutiara Nugraheni Penguji		5 Oktober 2017

Yogyakarta, 5 Oktober 2017

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,


Dr. Widarto, M.Pd
NIP. 19631230 198812 1 001 4

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tria Vindyastuti

NIM : 13511241006

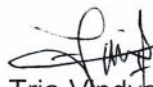
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan
Waroeng Spesial Sambal "SS" Kota Yogyakarta.

Menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 5 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Tria Vindyastuti

NIM 13511241006

MOTTO

“Bermimpilah Setinggi Langit, Jika Engkau Jatuh Engkau Akan Jatuh di Antara Bintang”

(Ir. Soekarno)

“Hai Orang – orang yang Beriman, Jadikanlah Sabar dan Shalatmu Sebagai Penolongmu, Sesungguhnya Allah Beserta Orang – orang yang Sabar”

(Al-Baqarah : 153)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, setitik harapan telah tercapai. Sebuah pencapaian yang diiringi kebahagiaan yang begitu indah. Kebahagiaan ini bukan hanya milik saya sendiri. Melainkan juga milik mereka yang selalu ada bersamaku. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa serta semangat dan dukungan dalam segala hal, tulus ikhlas tak kenal lelah untuk memberikan yang terbaik bagi saya hingga selesai menempuh pendidikan selama empat tahun ini.
2. Adik saya Ridho Nur Istighfar yang memberikan semangat dan motivasi untuk saya agar segera menyelesaikan pendidikan demi kebaikan saya sendiri.
3. Bobby Gunawan yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan motivasi supaya cepat wisuda.
4. Teman terbaik saya Ajeng Triana Kusuma Putri, Arjulynda Nurma Hafiza dan Elsa Azmi Rahmayayi yang selalu memberikan semangat dan sudah menjadi keluarga dalam empat tahun ini, semoga kita sukses bersama dan dapat meraih cita – cita kita masing – masing.
5. Segenap penghuni kos Kurnoa Jaya yang telah menjadi keluarga kecilku di Yogyakarta dengan kelebihan dan kekurangan yang senantiasa memberikan inspirasi dan motivasi dalam menjalani perkuliahan selama empat tahun di Yogyakarta.
6. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta yang selalu menjadi kebanggaan.

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WAROENG SPESIAL SAMBAL “SS” KOTA YOGYAKARTA

Oleh:
Tria Vindyastuti
NIM. 13511241006

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan konsumen berdasarkan sarana fisik (*tangible*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta, (2) tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan (*reliability*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta, (3) tingkat kepuasan konsumen berdasarkan cepat tanggap (*responsiveness*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta, (4) tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan (*assurance*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta, (5) tingkat kepuasan konsumen berdasarkan simpati (*empathy*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta. Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2016 sampai Juli 2017. Populasi penelitian adalah semua konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta dengan jumlah populasi 1080. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin tingkat kepercayaan 10%, dengan jumlah sampel 100. Penentuan sampel menggunakan teknik insidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Uji Validasi menggunakan validitas konstruk dan validitas isi dengan rumus korelasi *Product Moment*. Hasil validasi dan Reabilitas dinyatakan reliabel (*Alpha Cronbach* Harapan 0.984 dan *Alpha Cronbach* Kenyataan 0.956) Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif program SPSS v.16.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek sarana fisik (*tangible*) yaitu belum puas, (2) tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu belum puas, (3) tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek cepat tanggap (*responsiveness*) yaitu belum puas, (4) tingkat kepuasan ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*) yaitu belum puas, (5) tingkat kepuasan ditinjau dari aspek empati (*empathy*) yaitu belum puas.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen dan Pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan Judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta” dapat disusun sesuai harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Sutriyati Purwanti, M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan pembimbing selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dr. Mutiara Nugraheni selaku ketua jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Dr. Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
4. Pihak Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta yang telah berkenan memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

5. Semua pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi Informasi bermanfaat bagi para pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 5 Oktober 2017
Penulis,

Tria Vindyastuti
NIM 13511241006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi teori	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	23
C. Kerangka Berfikir.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
E. Teknik dan Instrumen.....	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Validitas dan Reliabilitas Penelitian	33
H. Teknik dan Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	69
B. Implikasi.....	69

C. Keterbatasan Penelitian	70
D. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	29
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Konsumen rata-rata di masing-masing Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta	28
Tabel 2. Jumlah Sampel dari masing-masing Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta	29
Tabel 3. Kisi-kisi instrumen Penelitian	32
Tabel 4. Validasi Angket.....	35
Tabel 5. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kenyataan	37
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan	47
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan dalam Sebulan.....	48
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 15. Hasil Uji Linieritas	50
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 17. Hasil Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 19. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	54
Tabel 20. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	57
Tabel 21. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	59

Tabel 22. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Jaminan (Assurance)	60
Tabel 23. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Empati (Empathy)	61
Tabel 24. Hasil Perhitungan Rata-rata Harapan, Kenyataan dan Tingkat Kesesuaian 5 Dimensi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2. Validasi Instrumen	75
Lampiran 3. Data Kuesioner Validasi.....	76
Lampiran 4. Hasil Uji Validasi dan Reabilitas Instrumen	82
Lampiran 5. Data Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 7. Surat-surat Penelitian	149

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta dikenal sebagai kota pendidikan, kota pelajar, kota budaya dan wisata. Ikon ini menjadi salah satu pendukung bagi pengusaha untuk membuka usahanya di Yogyakarta. Bisnis yang berkembang di kota ini sangat beragam, mulai dari bisnis makanan (kuliner), pakaian (konveksi), dan kerajinan. Dengan beragamnya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis.

Bisnis yang berkembang sangat pesat adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik penulis untuk meneliti tentang bisnis kuliner.

Yogyakarta sebagai daerah penyandang predikat kota pendidikan dan juga sebagai destinasi wisata domestik maupun internasional setiap tahunnya selalu dipenuhi oleh orang – orang yang datang baik untuk menuntut ilmu maupun sekedar berwisata. Meningkatnya jumlah pendatang sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi yang ada salah satunya dalam sektor kuliner. Salah satu bisnis kuliner yang ramai di Yogyakarta adalah Waroeng Spesial Sambal “SS”.

Munculnya beberapa rumah makan spesial sambal menunjukkan bahwa kuliner yang menyediakan berbagai macam akan sambal dapat diterima oleh masyarakat di Yogyakarta sebagai pilihan tempat untuk makan mereka. Di sisi lain persaingan dalam bisnis kuliner pun tak terelakkan.

Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Berbagai strategi dimunculkan untuk menarik minat masyarakat untuk menikmati sajian menu yang ditawarkan.

Munculnya beragam rumah makan, kedai, *bar* atau *coffeshop* diperlukan strategi perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dengan cara memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan strategi pertahanan yang paling baik untuk melawan para pesaing bisnis. Perusahaan yang berhasil menjaga para konsumennya selalu merasa puas, akan memperoleh keunggulan bersaing dan hampir tidak terkalahkan dalam bisnis. Para pelanggan yang puas biasanya lebih setia, lebih sering membeli, dan rela membayar lebih banyak untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan. Tidak terlepas pula bagi usaha dibidang kuliner. Jika ada satu saja pelanggan yang merasa puas maka kemungkinan besar usaha itu akan mendapatkan beberapa calon pelanggan baru. Hal ini seperti yang dikatakan Kothler (2002) bahwa seseorang yang puas akan suatu produk, rata-rata akan menceritakannya kepada sepuluh orang lainnya.

Kegiatan pokok yang ada di restoran/tempat makan lainnya adalah layanan saji dan penjualan makanan dan minuman. Dalam operasional restoran menjadi dua bagian yaitu bagian produksi (*food and beverage product*) dan bagian pelayanan (*food and beverage service*). *Food and beverage product* merupakan bagian yang mengadakan atau memproduksi minuman dan makanan yang sesuai dengan keinginan konsumen dan

berkualitas sedangkan bagian *food and beverage service* merupakan bagian yang berkaitan dengan tata cara menyajikan makanan dan minuman yang baik didepan konsumen.

Terdapat beberapa rumah makan di Yogyakarta, seperti Waroeng Spesial Sambal “SS”, Sambel Layah, dan Lesehan Aldan. Pada penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada rumah makan spesial sambal, yaitu Waroeng Spesial Sambal “SS” atau yang lebih populer dengan sebutan “SS”.

Berkembangnya rumah makan ini tentu tidak terlepas dari produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Produk dan pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan “SS”.

Secara luas, produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Produk yang ditawarkan oleh pihak “SS” kepada konsumennya meliputi minuman, lauk, sayur, buah, serta sambal.

Waroeng Spesial Sambal “SS” merupakan sebuah resto yang memfokuskan produk serta pelayanannya kepada konsumen. Mereka menyediakan berbagai macam minuman dan makanan serta beberapa varian sambal, dengan jumlah varian sambal sebanyak 33 macam sambal yang ditawarkan kepada konsumen.

Kualitas jasa dan kualitas produk merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu

berubah, sehingga kualitas jasa dan kualitas produk yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

Waroeng Spesial Sambal “SS” dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi konsumennya. Pelayanan penjualan pada Waroeng Spesial Sambal “SS” kurang memuaskan, yaitu karena konsumen terkadang tidak dapat langsung menempati tempat yang mereka inginkan, karena tempatnya masih kotor atau belum dibersihkan, bangunan restoran yang tidak terlalu luas, tempat parkir yang kurang memadai, tetapi itu tidak menyurutkan konsumen untuk datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS”. Terkadang menu yang ada di SS baru sampai sore hari tetapi sudah tidak ada atau sudah habis terjual. Sehingga belum diketahuinya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Banyak gerai yang tidak dapat mencapai penjualan karena kurang tepatnya strategi pada pemuasan kebutuhan para konsumen, sehingga konsumen sulit untuk dipertahankan. Upaya untuk mempertahankan pelanggan, gerai harus terlibat langsung dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Hal ini harus mendapat perhatian dengan tidak melupakan upaya mendapatkan pelanggan yang baru

Demikian kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini dapat diukur berdasarkan dimensi

sarana fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), responsif (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).

Terciptanya kepuasan terhadap, pelayanan, kenyamanan, fasilitas yang ada dalam restoran/kedai akan membawa beberapa manfaat diantaranya adalah terciptanya komunikasi mulut ke mulut yang positif terhadap restoran maupun terciptanya kesetiaan konsumen terhadap pembelian produk terhadap restoran/kedai tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut

1. Konsumen yang tidak puas akan kecewa, berhenti membeli dan mengonsumsi produk.
2. Fasilitas yang diberikan belum maksimal, tetapi konsumen tetap datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta (*tangible*)
3. Fasilitas yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta terbatas, misalnya ruangan yang kurang luas, tempat parkir yang kurang memadai, membuat konsumen kurang nyaman (*tangible*)
4. Pelayanan dan waktu penyajian produk yang kadang lama tetapi tidak menyurutkan konsumen untuk datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta (*responsiveness*)
5. Sumber daya manusia yang kurang berpengalaman dalam pemberian pelayanan di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta (*reliability*)
6. Sejauh ini konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” relatif banyak, tetapi belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap

produk dan kualitas pelayanan di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, jelaslah kompleks permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini. Namun, penelitian ini tidak membahas semua permasalahan di atas, sehingga perlu adanya batasan masalah. Penelitian ini akan difokuskan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung (*tangible*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan (*reliability*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan (*assurance*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati (*empathy*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung (*tangible*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan (*reliability*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan (*assurance*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta
5. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati (*empathy*) di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan akan kasus nyata dalam dunia bisnis.

2. Bagi Waroeng Spesial Sambal “SS”

Dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang, serta diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Konsumen

a. Definisi Kepuasan Konsumen

Persaingan yang sangat ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk berkualitas dengan harga bersaing.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen pada pembelian. Kepuasan menurut Kotler & Keller (2009:138), kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan

sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004).

Kepuasan konsumen menurut Supranto (2011 : 224) adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2015 : 25) adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk. Menurut Kotler & Keller (2009) mengartikan kepuasan (*satisfaction*) adalah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan – harapan mereka.

Dari definisi – definisi tersebut dapat disimpulkan kesamaan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika apa yang diperoleh konsumen sama dengan apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, jika apa yang diperoleh konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan merasa sangat puas.

b. Mengukur Tingkat Kepuasan

Terdapat beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Menurut Philip

Kotler dalam Fandi Tjiptono (2008: 454), mengemukakan ada empat cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu :

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Informasi yang diberikan oleh pelanggan akan sangat berguna untuk memperbaiki kekurangannya.

b) Survey kepuasan pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda bahwa perusahaan memperhatikan para pelanggannya.

c) *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopping) untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Dimana *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kelemahan maupun kelebihan produk perusahaan dan pesaing.

d) *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan lain. Perusahaan ingin mengetahui apa penyebab terjadinya hal tersebut sekaligus mengetahui kekurangan dari produk (barang dan jasa) perusahaan.

Konsep pengukuran kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah:

- a) Kualitas produk, lebih ditekankan pada produk-produk yang menggunakan bahan yang berkualitas
- b) Kualitas layanan, berkaitan dengan layanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapannya
- c) Emosional, tingkat kepuasan secara emosional bukan karena kualitas produk tetapi lebih kepada produk yang dapat menaikkan prestise seseorang sehingga akan berakibat pelanggan menjadi puas terhadap produk tersebut.
- d) Harga, sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen dengan kualitas yang sama bagusnya tetapi menawarkan dengan harga murah akan banyak kepuasan yang diterima.

2. Pemasaran

Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan di dalam pencapaian tujuannya tergantung pada bidang pemasaran, produksi, keuangan, maupun bidang lainnya seperti personalia, selain itu juga tergantung pada kemampuan mereka untuk mengkombinasikan fungsi-fungsi tersebut agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu yang dipergunakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen menjadi peluang yang menghasilkan laba perusahaan.

Menurut *America Marketing Assiciation* dalam Kotler dan Ketler (2009) Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian

proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan.

Menurut Kotler (2009), adalah proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Pemasaran merupakan kegiatan inti dari tiap perusahaan sehingga perlu adanya pengelolaan dan koordinasi secara baik dan profesional.

3. Jasa

a. Pengertian Jasa

Menurut Kotler, (2006:266) mendefinisikan jasa sebagai semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan. Produksi jasa biasa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Pengertian jasa menurut Tjiptono (2000:6) mengatakan bahwa: Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa produk jasa dapat dikaitkan tidak hanya produk bukan fisik saja namun bisa juga berupa produk fisik dalam setiap produksinya.

b.Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik yang harus dipertimbangkan dalam merancang program pemasaran. Menurut Fandi Tjiptono (2001:7). Keempat karakteristik jasa tersebut adalah:

1) Tidak berwujud (*Intangible*)

Produk jasa tidak berwujud (tidak dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli), sehingga pelanggan tidak dapat melihat hasil dan manfaat dari jasa tersebut sebelum melakukan pembelian.

2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa pada umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Hal tersebut tidak berlaku pada barang fisik yang diproduksi. Yang dapat disimpan dan didistribusikan melalui pengecer kemudian dikonsumsi.

3) Tidak tetap (*Variability*)

Dalam bisnis jasa, sulit mencapai suatu hasil dengan kualitas yang sesuai dengan standar yang dibuat. Jasa yang diberikan seringkali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyediakan, kapan serta dimana jasa tersebut disediakan.

4) Tidak dapat disimpan (*Perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal tersebut tidak akan menjadi masalah jika permintaan bersifat konstan, karena dengan mudah penyedia jasa dapat mengatur pelayanan sebelumnya, karena permintaan tidak selalu konstan maka

perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan

c. Kriteria Penentu Kualitas Jasa

Menurut Husein Umar (2000: 38-40) kualitas jasa dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- 1) Sarana fisik (*Tangibles*), meliputi penampillan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 3) Responsif (*Responsiveness*), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan konsumen.
- 4) Meyakinkan (*Assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- 5) Menaruh perhatian (*Empathy*), perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria penentu kualitas jasa yang sama, apapun jenis jasanya. Fandi Tjiptono (2001:12) membagi kriteria-kriteria tersebut sebagai berikut:

- 1) Akses, yaitu jasa tersebut mudah didapat pada tempat-tempat, waktu, yang tepat tanpa banyak menunggu.
- 2) Komunikasi, yaitu jasa tersebut dijelaskan dengan tepat dalam bahasa konsumen.

- 3) Kompetensi, yaitu para pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.
- 4) Kesopanan, yaitu para pegawai harus ramah cepat tanggap dan tenang.
- 5) Kredibilitas, yaitu perusahaan dan semua pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen.
- 6) Keandalan, yaitu jasa yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- 7) Responsif, yaitu pelayanan dan respon karyawan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- 8) Keamanan, yaitu jasa yang diberikan bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- 9) Nyata, yaitu bagian-bagian dari jasa yang berbentuk fisik benar-benar mencerminkan kualitas jasa tersebut
- 10) Memahami, yaitu karyawan benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individual.

Dari dimensi jasa yang telah dipaparkan oleh para ahli dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi kualitas jasa terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2009), Pelayanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002:51) mendefinisikan kualitas sebagai berikut : “ kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dari definisi kualitas tersebut terdiri dari elemen – elemen, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan jelek, apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu dari suatu perusahaan di mata konsumen. Apabila kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka hal ini akan menambah tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang dipakai. Menurut Tjiptono (2000:70) dimensi kualitas pelayanan yang

digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Sarana fisik (*tangible*)

Tangible adalah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah dan harga. Kemanapun memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsisten kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Responsif (*responsiveness*)

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu. *Responsiveness* atau kesadaran atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya : ketetapan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi itu menegaskan penelitian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, komplain dan masalah yang terjadi. Keinginan karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat serta memuaskan.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dimensi ini mungkin menjadi bagian penting dari layanan dimana pelanggan merasa aman (*secure*) dan terjamin, bahwa pelanggan akan dilayani oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual oleh produsen. Mencakup pengetahuan,

kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu – raguan.

5) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan, serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

5. Jenis – Jenis Pelayanan.

Menurut Atmojo (2005) Pelayanan restaurant ada beberapa sistematika pelayanan di sebuah restaurant dapat dibedakan dalam empat kategori penyajian yaitu :

a . *Table service*

Adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter* maupun *Waitress*.

Table service pada umumnya dapat dibedakan menjadi 4 (empat) kategori yaitu:

1) American Service (Sistem Pelayanan A'la Amerika)

Sistem pelayanan yang bersifat sederhana, tidak resmi serta cepat. Umumnya dalam pemorsian makanan dilakukan di dapur, jenis pelayanan ini disebut juga *ready plate to service* atau *quick service*. Penggunaannya diterapkan di coffe shop, cafetaria dan sebagainya.

2) English Service (Pelayanan Ala Inggris)

English service atau *family service* yaitu pelayanan dimana makanan datang dari dapur, di letakkan diatas platter yang besar dan dioperasikan dari tamu yang satu ketamu yang lainnya atau platter diletakan ditengah-tengah meja dan tamu mengambil makanan sendiri makanan tersebut.

3) French Service (Pelayanan Ala Perancis)

Istilah lain dari *french service* adalah *Gueridon service* atau *silver service* yang bersifat resmi. ciri-ciri pelayanan ini adalah dilaksanakan oleh dua orang pramusaji yang bertugas sebagai *Chef de Rang (captain)* *Commis de Rang (waiter)* serta menggunakan alat bantu , yakni gueridon atau meja atau kereta dorong.

4) Russian Service

Pelayanan jenis ini sering disebut juga dengan *modified french service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. Pelayanan ala rusia sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan

perhatian yang luar biasa dari petugas, perbedaan yang menonjol antara rusian dengan *French*. Perbedaannya antara lain: *Russian service* memerlukan seorang waiter, sedangkan *french service* memerlukan dua orang waiter- Makanan yang disajikan pada *russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur sedangkan *french service* sebagian disiapkan di dapur dan di restoran.

b. *Self Service*

Yang dimaksud dengan *self service* atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidanganannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya.

c. *Carry Out Service*

Carry out service kadang-kadang disebut juga sebagai *Take out service* yaitu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam box (kotak) untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu mungkin dibawa pulang untuk dinikmati.

Berdasarkan penyajian yang sudah dijelaskan diatas Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta menggunakan system pelayanan *American Service* dimana konsumen memesan

terlebih dahulu makanan atau minuman diantar kemeja konsumen oleh Pramusaji.

B. Penelitian yang Relevan

Dalam penelitian ini, telah membaca penelitian yang hampir sama yaitu tentang kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan yang dilakukan suatu tempat untuk mengetahui kepuasan konsumen, adapun hasil penelitian yang hampir sama yaitu :

1. Felita Sasongko dan Hartono Subagio (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Ayam Penyet Ria Surabaya. Sedangkan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di restoran ini adalah *Responsiveness* atau daya tanggap dan diikuti oleh variabel *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* dan *Reliability*.
2. Wika Rinawati (2008) dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Layanan Makanan Restoran “*Student Corner*” Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana (PTBB) Fakultas Teknik UNY”. Hasil penelitian adalah (1) Berdasarkan analisis data untuk mengetahui tingkat ketertarikan konsumen pada kualitas dan layanan produk menyatakan bahwa konsumen yang berkunjung lebih tertarik karena lingkungan dan suasana tepat yang ditunjukkan dengan tingkat prosentase 28%. Pemanfaatan restoran student corner dapat

dilihat dengan tingkat kunjungan konsumen dalam sebulan sekitar 2 – 4 kali sebesar 42% dan (2) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan tingkat kesesuaian 82.34%, sedangkan tingkat kepuasan terhadap layanan produk dengan tingkat kesesuaian 85.11% dan dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan layanan restoran *student corner* sangat memuaskan.

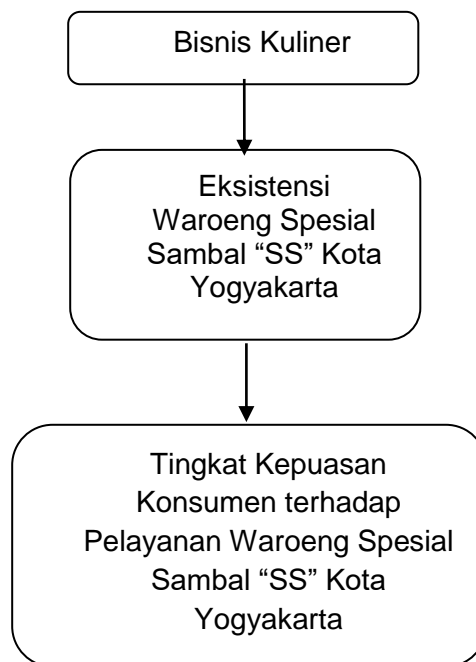
C. Kerangka Berfikir

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan harapan sebelum barang atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi. Jika barang yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Kepuasan menurut Kotler (2005:70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil kerja) yang diharapkan”. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi pelanggan tersebut senang. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, Waroeng Spesial Sambal “SS” perlu memaksimalkan pelayanan.

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi atas kenyataan dan harapan. Kenyataan berada di bawah harapan, maka konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataan memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya, apabila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk,

sedangkan kinerja merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang ia teria setelah mengkonsumsi produk yang bersangkutan (kenyataan).

Kepuasan konsumen, dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa. Jasa meliputi : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jika aspek tersebut terpenuhi diharapkan para konsumen dapat terpenuhi semua harapannya, sehingga kepuasan konsumen akan tercapai. Kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis atau Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan metode survey. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada positivisme tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono ,2006 :14).

Penelitian ini akan menggambarkan secara jelas terhadap pertanyaan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap tentang kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta. Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember – Juli 2017 . Adapun lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Waroeng Spesial Sambal “SS” Kusumanegara
2. Waroeng Spesial Sambal “SS” Samirono
3. Waroeng Spesial Sambal “SS” MT Haryono
4. Waroeng Spesial Sambal “SS” Veteran
5. Waroeng Spesial Sambal “SS” Kyai Mojo

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Endang Mulyatiningsih, 2011:10). Menurut Sugiyono, (2012:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen “SS” di kota Yogyakarta.

2. Sampel

Endang Mulyatiningsih (2011:10) menyatakan bahwa sampel adalah cuplikan atau bagian dari populasi. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:62). Sampel yang dipakai harus dapat mewakili dan mencerminkan populasi yang ada.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel insidental sampling. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut sesuai sebagai sumber data (Sugiyono, 2006:67). Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah orang atau konsumen yang kebetulan datang dan menikmati produk di “SS” tersebut di waktu peneliti sedang melaksanakan penelitian.

Menurut Notoatmodjo (2003:42) untuk mengetahui ukuran sampel Representative dalam sebuah populasi yang sekiranya terlalu luas untuk

dilakukan penelitian, maka sampel dapat dihitung berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Dimana :

N = Besarnya Populasi

n = Besarnya Sampel

Nd² = tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkan 10%

Tabel.1 Data Konsumen Rata – rata di masing – masing Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta/Hari

Lokasi	Jumlah
Waroeng Spesial Sambal “SS” Kusumanegara	180
Waroeng Spesial Sambal “SS” Samirono	300
Waroeng Spesial Sambal “SS” MT Haryono	250
Waroeng Spesial Sambal “SS” Veteran	150
Waroeng Spesial Sambal “SS” Kyai Mojo	200
Jumlah	1080

Sumber. Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta

Berdasarkan data rata – rata pengunjung setiap hari yang didapat dari kelima Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta maka dapat ditotal keseluruhan ± 1080.

Dari penggunaan rumus dan data rata – rata pengunjungnya diatas maka dapat dihitung sample dari populasi adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{1080}{(1080)(0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1080}{11,8}$$

$$n = 91,52$$

Dari hasil perhitungan dengan rumus tersebut maka hasil yang di dapat kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Karena menggunakan kuota sampling maka 100 responden tersebut dibagi kepada lima waroeng spesial sambal “SS” kota Yogyakarta.

Adapun pembagian kuota sampel dihitung berdasarkan rasio perbandingan pengunjung rata – rata per hari dari data awal yang telah di dapat saat proses observasi lapangan dilakukan. Berikut hasil pembagian responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 2. Jumlah sampel dari masing – masing Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta

Lokasi	Jumlah
Waroeng Spesial Sambal “SS” Kusumanegara	17
Waroeng Spesial Sambal “SS” Samirono	28
Waroeng Spesial Sambal “SS” MT Haryono	23
Waroeng Spesial Sambal “SS” Veteran	14
Waroeng Spesial Sambal “SS” Kyai Mojo	18
Jumlah	100

Sumber. Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.

1. Definisi Variabel Penelitian

a. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk dalam hal ini adalah makanan dan pelayanan yang diterima dan diharapkan konsumen "SS". Untuk mengukur kepuasan konsumen mencakup lima dimensi meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian yang sesuai dengan harapan konsumen. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi : berwujud (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

E. Teknik dan Instrumen Penelitian

Teknik penelitian dapat diambil melalui instrumen pengumpulan data, dokumentasi dan observasi atau pengamatan. Data yang dikumpulkan dapat berupa data primer, data sekunder ataupun keduanya. Data primer diperoleh melalui prosedur teknik pengambilan data dengan observasi dan penggunaan instrumen yang telah disesuaikan dengan tujuan peneliti. Data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung berupa data dokumentasi atau arsip – arsip resmi yang telah ada sebelumnya.

Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket menurut Endang Mulyatiningsih, (2012:28) yaitu alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian.

2. Observasi

Metode ini digunakan untuk mengamati langsung lokasi, konsep, fasilitas serta jenis minuman dan makanan apa saja yang terdapat di Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat dan mencatat dokumen – dokumen yang terdapat dalam perusahaan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai sejarah perusahaan serta data lain tentang gambaran umum Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta.

F. Instrumen Penelitian

Intrumen adalah alat bantu berupa persiapan-persiapan pertanyaan yang akan ditanyakan sebagai catatan serta alat tulis untuk menuliskan jawaban yang diterima (Suharsimi, Arikunto, 2002:136), untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, menggunakan metode angket karena metode ini dapat mengungkapkan pendapat, persepsi, dan tanggapan responden terhadap suatu permasalahan dan obyektivitas responden akan tetap terjaga meskipun dalam jumlah yang besar.

Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode skala likert yaitu memberikan skala interval dimana setiap kategori jawaban diberi skor atau nilai yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan yaitu skor tertinggi untuk jawaban yang mendekati persoalan penelitian. Adapun pembagian skor untuk tiap item adalah sebagai berikut:

Pemberian skor pada jawaban kepuasan konsumen adalah:

1. Skor 5 jika sangat setuju
2. Skor 4 jika setuju
3. Skor 3 jika tidak setuju
4. Skor 2 jika sangat tidak setuju

Tabel 3. Kisi - kisi Instrumen Penelitian Pelayanan

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. item
Kualitas pelayanan	Berwujud (<i>tangible</i>)	a. Kebersihan ruangan	1,2
		b. Ketersediaan musik, pendingin ruangan dan mushola	3,4, 5
		c. Kebersihan furniture dan kenyamanan	6, 7
		d. Ketersediaan wastafel dll	8,9
		e. Kebersihan toilet	10, 11
		f. Ketersediaan tempat parkir	12,13
		g. Penampilan pramusaji	14 15
	Keandalan (<i>reability</i>)	a. Alat saji b. Porsi hidangan c. Prosedur penerimaan konsumen	16,17 18, 19 20, 21
	Cepat tanggap (<i>responsive</i>)	a. Melayani pelanggan dengan cepat dan sigap b. Memberikan informasi dengan benar	22,23 24, 25
	Jaminan (<i>Asurance</i>)	a. Pengetahuan karyawan b. Keramahan dan karyawan	26,77 28,29,30

Variabel	Indikator	Sub indicator	No. item
	Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Perhatian terhadap keluhan pelanggan atau konsumen	31,32

G. Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Validitas instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih memiliki validitas instrumen yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Validitas eksternal instrumen dicapai apabila data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas instrumen menggunakan analisis butir yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap – tiap butir dengan skor totalnya sehingga menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Person. Alasan menggunakan analisis korelasi *product moment* adalah karena datanya berupa data interval. Data interval adalah data statistik yang

mempunyai jarak yang sama diantara hal – hal yang sedang diselidiki. Data yang berskala interval adalah data yang bersifat deskriptif.

Pengujian validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan cara memberikan angket penelitian atau instrumen penelitian kepada sampel. Untuk menguji validitas butir – butir instrumen lebih lanjut, maka setelah dikonsultasikan dengan ahli, maka selanjutnya diuji cobakan pada 30 orang (Sugiyono, 2009:182-183).

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan rumus korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{(n)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum x^2 - (\sum X)^2\}\{n.\sum y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir

$\sum Y$ = total dari jumlah skor yang diperoleh responden

$\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat butir

$\sum y^2$ = total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan

jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Perhitungan tersebut dapat digunakan untuk mengetahui validasi masing – masing butir pertanyaan. Item pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) $> r$ tabel (0,361). Dan hasil uji validasi terlihat bahwa semua item pertanyaan mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) $> 0,361$.

Hasil uji coba validitas instrumen kenyataan pada konsumen di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta, dengan jumlah responden yang diuji sebanyak 30 konsumen ($n=30$) dengan signifikansi sebesar 5%. Hasil uji coba instrumen penelitian ini dihitung menggunakan SPSS 16.0 *for windows*. Berdasarkan dari 32 butir instrumen yang diuji pada 30 responden, maka dapat dinyatakan 27 butir valid, sedangkan 5 butir sisanya dinyatakan tidak valid. Butir pertanyaan yang tidak valid/gugur antara lain pada aspek *tangible* 3 item pertanyaan pada nomor 2, nomor 7 dan nomor 14, pada aspek *reliability* sebanyak 1 item pertanyaan pada nomor 21, sedangkan pada aspek *responsive* sebanyak 1 item pertanyaan pada nomor 25. Namun butir pertanyaan yang tidak valid sudah terwakili oleh butir pertanyaan yang valid. Dengan demikian butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk penelitian adalah 35 item pertanyaan yang telah valid.

Tabel 4. Validasi Angket

Instrumen	Butir Soal	Keterangan
Kualitas pelayanan	1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	Valid
	2, 7, 14, 21, 25	Tidak Valid

2. Pengujian validasi Konstrak

Pengujian konstruk merupakan pengujian yang berasal dari ahli (*judgment expert*). Dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek – aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli (Sugiyono, 2012:352). Dengan cara ini diharapkan butir – butir instrumen penelitian ini telah mencakup seluruh kawasan isi obyek yang hendak diukur untuk mendapatkan penilaian apakah instrumen tersebut dapat digunakan tanpa perbaikan atau dengan revisi.

3. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas yaitu instrumen yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Jika instrumen yang digunakan sudah dapat dipercaya (reliabel) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. “Sebuah tes mungkin reliabel tetapi tidak valid. Sebaliknya, sebuah tes yang valid biasanya reliabel” (Suharsimi Arikunto, 2002:87). Salah satu prosedur untuk mengetahui tingkat reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach, yaitu :

$$r_{11} = 1 - \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varians butir

$\sigma^2 t$ = varians total

(Suharsimi Arikunto, 2010:196)

Setelah diperoleh koefisien korelasi yaitu r_{11} sebenarnya, baru diketahui tinggi rendahnya koefisien tersebut. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidak adalah jika r lebih besar atau sama dengan 0,60 maka instrumen tersebut reliabel. Jika r lebih kecil dari 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel

Hasil uji coba instrumen kemudian diinterpretasikan dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 5. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian

Koefisien (r)	Reliabilitas
0.800 – 1.00	Tinggi
0.600 – 0.799	Kuat
0.400 – 0.599	Sedang
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber : (Suharsimi Arikunto, 2010:196)

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing – masing variabel dalam kolom harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kenyataan

Variabel	Kategori	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Konsumen	Harapan	0.984	Reliabel
	Kenyataan	0.956	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan masing – masing indikator dalam kuesioner adalah reliabel yang berarti kuesioner yang digunakan dalam penelitian tersebut merupakan kuesioner yang handal.

Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh hasil dengan tingkat yang tinggi yaitu 0.90. Maka, instrumen kepuasan konsumen memenuhi syarat dalam penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Data yang telah didapatkan kemudian diolah dengan alat analisis tabulasi deskriptif. Metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang karakteristik konsumen secara keseluruhan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner serta mengetahui proses keputusan konsumen dalam pembelian di Waroeng Spesial Sambal “SS”. Analisis deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 2013).

1. Analisis Tingkat Kepuasan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan tingkat prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dengan rumus Supranto (2011) adalah sebagai berikut :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan :

TKi= Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan

Yi = Skor penilaian harapan

(Supranto, 2011)

Apabila hasil perhitungan tingkat kesesuaian kurang dari 100% maka dapat dikatakan pelanggan belum puas. Jika hasilnya 100% maka dapat dikatakan pelanggan tersebut puas namun jika lebih dari 100% bisa dikatakan pelanggan sangat puas.

2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi

Setelah pengujian reliabilitas dan validitas, kemudian dilakukan uji regresi terhadap model. Namun sebelum dilakukan uji regresi, maka terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik dengan syarat untuk dilakukan uji regresi. Tujuan uji asumsi klasik untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten (Junianto, 2014:1). Uji asumsi klasik dianalisis melalui uji asumsi multikolinieritas, uji asumsi autokorelasi, uji asumsi

heteroskedastisitas, uji asumsi normalitas dan uji asumsi linearitas, adalah sebagai berikut :

a. Uji asumsi normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya.

b. Uji asumsi linieritas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.

c. Uji multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel *ortogonal* adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai Tolerance < 0,10 maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika tolerance > 0.10 maka data bebas dari Multikolinieritas.
- Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 maka data bebas dari Multikolinieritas.

d. Uji asumsi auto korelasi

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode saat ini dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Uji yang digunakan untuk melihat autokorelasi dalam penelitian ini adalah uji Durbin-Watson (DW test), dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Terjadi autokorelasi positif jika nilai DW di bawah -2 ($DW < -2$).
- 2) Tidak terjadi autokorelasi, jika berada di antara -2 atau +2 atau $-2 \leq DW \leq +2$.
- 3) Terjadi autokorelasi negatif, jika nilai DW di atas -2 atau $DW > -2$.

e. Uji asumsi heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk melihat ada tidaknya Heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan uji glejser dengan dasar dalam pengambilan keputusan:

- 1) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- 2) Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Pada pembahasan berikut ini akan disajikan deskripsi data yang telah diperoleh dalam penelitian. Deskripsi data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai karakteristik distributor skor dan subyek penelitian masing – masing subyek yang diteliti. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 dari konsumen yang datang di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

Data pada penelitian ini diperoleh dari instrumen berupa angket yang diberikan kepada konsumen yang datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Pada bab ini akan memaparkan data yang telah terkumpul dari masing – masing dimensi tersebut.

Pada variabel kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta ini diperoleh melalui angket tertutup dengan soal 35 pertanyaan. Berdasarkan olah data dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS v.16 diperoleh data kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

1. Data Responden

Penelitian ini menggunakan responden yang ditemui di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Hasil dari penyebaran kuesioner didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia, jumlah

kedatangan, jumlah kedatangan dalam satu bulan. Berikut ini adalah pemaparan hasil dari masing – masing karakteristik responden yang ditemui di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

a. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	36	36%
Perempuan	64	64%

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Tabel diatas menjelaskan bahwa responden yang datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yang paling banyak yaitu responden perempuan yaitu dengan prosentase 64% dan untuk laki – laki 36%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh untuk mengetahui konsumen yang datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta berasal dari rentan usia berapa apakah dari usia muda, remaja ataupun orang tua. Berikut ini merupakan data yang diperoleh dari responden akan disajikan pada tabel 8.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 25 tahun	89	89%
26 – 40 tahun	11	11%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 8 diperoleh hasil bahwa responden paling banyak yaitu dari kalangan usia kurang dari 25 tahun dengan prosentase 89%. Selanjutnya untuk usia 25 tahun sampai 40 tahun dengan prosentase 11%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik berdasarkan jenis pendidikan ini berfungsi untuk mendukung analisis dimana konsumen terbanyak mempercayakan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan SMA, yaitu kalangan anak muda. Berikut hasil dari karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan akan disajikan pada tabel 9.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	SMP	SMA	D3/Sarjana
Frekuensi	-	77	23
Prosentase	0%	77%	23%

Sumber : Data Primer (2017)

Hasil penelitian memperlihatkan banyaknya responden berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah tingkat pendidikan SMA sebesar 77%. Pada urutan kedua yaitu pada tingkat pendidikan D3/Sarjana dengan prosentase 33% dan yang terakhir atau urutan ketiga yaitu pada tingkat pendidikan SMP dengan prosentase 0%. Berdasarkan hasil ini maka dapat diketahui bahwa konsumen terbanyak adalah lulusan SMA atau bisa dikatakan kalangan pelajar/mahasiswa.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan atau saku

Data karakteristik responden lainnya yang perlu diketahui yaitu jumlah penghasilan atau saku. Hal ini perlu diketahui karena untuk mengetahui berapa penghasilan atau saku para konsumen dan juga untuk mengetahui tingkat ekonomi para konsumen.

Berikut ini merupakan data yang diperoleh dari responden dan disajikan pada tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan atau saku

Jumlah	< Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000	>Rp. 2.000.000
Frekuensi	3	77	20
Prosentase	3%	77%	20%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan penghasilan atau uang saku per bulan, diketahui bahwa responden paling banyak adalah responden dengan penghasilan atau saku per bulan Rp. 1.000.000 dengan prosentase 77%. Pada urutan kedua yaitu dengan penghasilan atau saku per bulan lebih dari Rp. 2.000.000 dengan prosentase 20% dan urutan terakhir atau ketiga dengan penghasilan atau saku per bulan kurang dari Rp. 1.000.000 dengan prosentase 3%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden selanjutnya yaitu berdasarkan pekerjaan, data ini diperlukan untuk mengetahui dari kalangan pekerjaan apa saja para konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	PNS	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
Frekuensi	15	-	84	1
Prosentase	15%	0%	84%	1%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta paling banyak prosentasenya dari kalangan pelajar dan mahasiswa yaitu 84%. Pada peringkat kedua yaitu kalangan PNS dengan prosentase 15%, peringkat ketiga dari kalangan lainnya dengan prosentase 1% dan yang terakhir dari kalangan wiraswasta yaitu 0%. Hasil dari data ini mendukung keterangan bahwa sasaran Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa.

f. Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kedatangan

Dari karakteristik responden lainnya yang perlu diketahui yaitu jumlah kedatangan responden. Hal ini perlu diketahui berapa kali responden mengunjungi Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Berikut ini adalah hasil penelitian yang akan disajikan pada tabel 12.

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan

Jumlah Kedatangan	1	2	3	>3
Frekuensi	-	8	3	89
Prosentase	0%	8%	3%	89%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa jumlah kedatangan responden paling banyak di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta adalah lebih dari 3 kali yaitu dengan prosentase 89%. Pada urutan kedua yaitu pada 2 kali

kedatangan dengan prosentase 8%. Urutan ketiga yaitu pada 3 kali kedatangan dengan prosentase 3% dan urutan yang paling terakhir atau urutan keempat hasil dari penelitian berdasarkan karakteristik responden berdasarkan jumlah kedatanganyaitu pada kedatangan 1 kali yaitu dengan prosentase 0%. Hasil dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar dari konsumen Waroeng Spesial Samba; “SS” kota Yogyakarta sudah pernah datang lebih dari 3 kali.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan Dalam Satu Bulan

Data karakteristik responden berdasarkan kedatangan dalam sebulan ini perlu diketahui karena untuk mengetahui seberapa sering para responden mengunjungi Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta dalam satu bulan. Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan kedatangan dalam satu bulan akan dijelaskan pada tabel 13.

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan dalam sebulan

Jumlah Kedatangan	1	2	3	>3
Frekuensi	23	36	41	-
Prosentase	23%	36%	41%	0%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 13 dapat diperoleh hasil penelitian yaitu karakteristik responden berdasarkan jumlah kedatangan dalam sebulan. Responden yang mengunjungi Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta satu kali dalam sebulan sebanyak 23%, kedatangan dua kali dalam sebulan sebanyak 36%, kedatangan tiga kali dalam sebulan sebanyak

41% dan yang terakhir kedatangan lebih dari 3 kali dalam sebulan sebanyak 0%. Menurut data yang didapat dapat ditarik kesimpulan bahwa para responden paling tidak mengunjungi Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta setidaknya satu kali dalam sebulan.

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan	Produk	Layanan
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	51.94	46.98	52.97
	Std. Deviation	4.017	4.095	4.642
Most Extreme Differences	Absolute	.165	.203	.134
	Positive	.165	.186	.134
	Negative	-.123	-.203	-.125
Test Statistic		.165	.203	.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c	.105 ^c	.197 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil output pada tabel 17, menunjukkan bahwa semua variabel layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas karena nilai *Asymp.Sig.* lebih besar dari 0,05 (0,060, 0,105, dan 0,197 > 0,05).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.

Berikut adalah hasil uji linearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 15. Uji Linearitas

Linearitas	Nilai Signifikansi	Keterangan
Pelayanan terhadap Kepuasan	0,228	Linear

Berdasarkan pada Tabel 15, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,228. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen (Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel *ortogonal* adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama

dengan nol. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai Tolerance < 0,10 maka terjadi multikoliniearitas, sebaliknya jika tolerance >0.10 maka data bebas dari Multikolinearitas.
- Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 maka terjadi multikoliniearitas, sebaliknya jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 maka data bebas dari Multikolinearitas.

Berikut adalah hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.045	2.839		4.243	.000		
Produk	.659	.083	.672	7.962	.000	.461	2.167
Layanan	.169	.073	.195	2.310	.023	.461	2.167

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 16, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel independen berada di atas 0.10 dan VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas, maka model regresi ini layak untuk dipakai.

d. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode saat ini dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Uji yang digunakan untuk melihat

autokorelasi dalam penelitian ini adalah uji Durbin-Watson (DW test), dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Terjadi autokorelasi positif jika nilai DW di bawah -2 ($DW < -2$).
- b. Tidak terjadi autokorelasi, jika berada di antara -2 atau +2 atau $-2 \leq DW \leq +2$.
- c. Terjadi autokorelasi negatif, jika nilai DW di atas -2 atau $DW > -2$.

Di bawah ini adalah tabel hasil uji autokorelasi:

Tabel 17. Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.681	.675	2.291	1.873

a. Predictors: (Constant), Layanan, Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil uji autokorelasi pada Tabel 17, nilai Durbin-Watson (D-W) yaitu sebesar 1,873. Sementara itu, nilai dl dengan $K = 2$ dan $N = 100$ adalah sebesar 1,634. Nilai Durbin-Watson (D-W) = 1,873 terletak di antara -2 dan +2 ($-2 \leq 1,873 \leq +2$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

e. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk melihat ada tidaknya Heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan uji glejer dengan dasar dalam pengambilan keputusan:

Tabel 19. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan
Dimensi Sarana Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%
Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)				
1	Tempat/ruangan bersih, rapi dan wangi	4.36	4.17	95.64
2	Tersedia musik	4.3	4.13	96.04
3	Tersedia pendingin ruangan	4.53	4.5	99.33
4	Tersedia mushola/tempat ibadah	4.45	4.05	91.01
5	Furniture bersih	4.32	4.09	94.67
6	Tersedia wastafel	4.37	4.19	95.88
7	Tersedia sanitizer dan tisu yang jumlahnya memadai	4.31	4.02	93.27
8	Toilet bersih dan wangi	4.17	4.09	98.08
9	Toilet memberi rasa nyaman (Air dan tisu tersedia dalam jumlah yang memadai)	4.14	4.06	98.06
10	Area parkir motor luas dan memadai	4.17	3.77	90.4
11	Area parkir mobil luas dan memadai	4.55	4.15	91.2
12	Pakaian pramusaji bersih dan rapih	4.27	3.82	89.46
	Rata-rata	4.32	4.08	94.42

Berdasarkan hasil peneitian tingkat harapan dan kenyataan maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kenyataan. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto 2011:241).

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui skor kenyataan untuk item pertanyaan mengenai tempat/ruangan bersih, rapih dan wangi yaitu 4.17 dan skor untuk harapan yaitu 4.36 dengan tingkat kesesuaian 95.64%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen mengenai tempat/ruangan yang disediakan terpenuhi 95.64% dari hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan fasilitas musik yang disediakan Waroeng Spesial Sambal "SS" kota Yogyakarta yaitu 4.13 dan skor untuk harapan yaitu 4.3 sedangkan untuk tingkat kesesuaiannya yaitu 96.04%. Hal ini membuktikan bahwa harapan konsumen mengenai fasilitas musik yang disediakan Waroeng Spesial Sambal "SS" kota Yogyakarta terpenuhi sebesar 96.04% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan fasilitas pendingin ruangan yang disediakan Waroeng Spesial Sambal "SS" kota Yogyakarta yaitu 4.5 sedangkan untuk harapan yaitu 4.53 dan nilai tingkat kesesuaian adalah 99.33%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan konsumen mengenai fasilitas pendingin ruangan yang disediakan telah terpenuhi 99.33% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan fasilitas mushola/tempat ibadah yaitu 4.05 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.45 dan nilai tingkat kesesuaian adalah 91.01%, sehingga harapan konsumen tentang fasilitas mushola/tempat ibadah terpenuhi sebesar 91.01% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan kebersihan furniture yang ada di Waroeng Spesial Sambal "SS" kota Yogyakarta yaitu 4.09 sedangkan skor

untuk harapan yaitu 4.32 dan nilai tingkat kesesuaian adalah 94.67%, sehingga harapan konsumen tentang kebersihan furniture yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta terpenuhi sebesar 94.67% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pertanyaan adanya wastafel yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.19 dan skor harapan yaitu 4.37 dengan tingkat kesesuaian 95.88%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 95.88% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan adanya sanitizer dan tisu yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta baru di olah yaitu 4.02 dan skor harapan yaitu 4.31 dengan tingkat kesesuaian 93.27%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 93.27% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan kebersihan toilet yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.09 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.17 dan tingkat kesesuaian 98.08%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 98.08% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan kenyamanan toilet (air dan tisu tersedia dalam jumlah yang memadai) yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.06 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.14 dengan tingkat kesesuaian 98.06%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 98.06% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan area parkir motor yang memadai yaitu 3.77 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.17 dengan tingkat kesesuaian 90.4%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 90.4% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan area parkir mobil yang memadai yaitu 4.15 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.55 dengan tingkat kesesuaian 91.2%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 91.2% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pakaian pramusaji bersih dan rapih yaitu 3.82 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.27 dengan tingkat kesesuaian 89.46%, sehingga harapan konsumen terpenuhi sebesar 89.46% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 20. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan

Dimensi Keandalan *Reliability*

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%
	<i>Keandalan Reliability</i>			
13	Alat saji bersih	4.28	3.74	87.38
14	Porsi sesuai standart pesanana (kuantitas sama)	4.21	3.46	82.18
15	Porsi sesuai dengan harga	4.24	3.28	77.35
16	Pramusaji membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen	4.39	4.24	96.58
17	Pramusaji memberikan buku menu kepada pelanggan untuk melihat menu	4.49	3.98	88.64
	Rata-rata	4.32	3.74	86.42

Skor kenyataan pada item pertanyaan alat saji bersih yang di gunakan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 3.74 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.28 dengan tingkat kesesuaian 87.38% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 87.38% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan porsi sesuai standart pesanan (kuantitas sama) yaitu 3.46 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.21 dengan tingkat kesesuaian 82.18% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 82.18% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan porsi sesuai dengan harga yaitu 3.28 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.24 dengan tingkat kesesuaian 77.35% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 77.35% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.24 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.39 dengan tingkat kesesuaian 96.58% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 96.58% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji memberikan buku menu kepada pelanggan untuk melihat menu yang disediakan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 3.98 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.49 dengan tingkat kesesuaian 88.64% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 88.64% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 21. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan
Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%
	<i>Cepat Tanggap (Responsive)</i>			
18	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan (ketika tamu datang kemudian diberikan buku menu)	4.44	4.08	91.89
19	Pramusaji bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan	4.49	4.23	94.2
20	Semua karyawan mampu dalam memberikan informasi yang diinginkan konsumen dengan jelas	4.36	3.91	89.67
	Rata-rata	4.43	4.07	91.92

Berdasarkan tabel 21 dapat diketahui skor kenyataan untuk item pertanyaan pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan (ketika tamu datang kemudian diberikan buku menu) yaitu 4.08 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.44 dengan tingkat kesesuaian 91.89% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 91.89% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan yaitu 4.23 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.49 dengan tingkat kesesuaian 94.2% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 94.2% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan semua karyawan mampu dalam memberikan informasi yang diinginkan konsumen dengan jelas yaitu 3.91 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.36 dengan tingkat kesesuaian 89.67%

sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 89.67% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 22. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan
Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
21	Pramusaji dapat menjelaskan mengenai produk dan fasilitas yang ada	4.3	4.09	95.11
22	Jika terjadi kesalahan pesanan, akan diganti dengan pesanan yang sesuai	4.32	4.26	98.61
23	Pramusaji berbicara dengan ramah kepada konsumen	4.36	4.22	96.78
24	Pramusajikan memberikan daftar menu dengan sopan dan baik	4.38	4.31	98.4
25	Pramusaji selalu tersenyum dan ramah ketika menyajikan makanan	4.45	4.11	92.35
	Rata-rata	4.36	4.19	96.25

Berdasarkan tabel 22 dapat diketahui skor kenyataan untuk item pertanyaan pramusaji dapat menjelaskan mengenai produk dan fasilitas yang ada di Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.09 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.3 dengan tingkat kesesuaian 95.11% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 95.11% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan jika terjadi kesalahan pesanan, akan diganti dengan pesanan yang sesuai yaitu 4.26 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.32 dengan tingkat kesesuaian 98.61% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 98.61% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji berbicara dengan ramah kepada konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.22 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.36 dengan tingkat kesesuaian 96.78% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 96.78% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji memberikan daftar menu dengan sopan dan baik kepada konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.31 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.38 dengan tingkat kesesuaian 98.4% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 98.4% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji selalu tersenyum dan ramah ketika menyajikan makanan yaitu 4.11 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.45 dengan tingkat kesesuaian 92.35% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 92.35% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 23. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan

Dimensi Empati

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%
	Empati			
26	Pramusaji dapat menerima keluhan konsumen dan mengatasi keluhan konsumen dengan baik	4.5	4.18	92.88
27	Pramusaji bersedia melayani apabila ada perubahan menu dari konsumen	4.49	4.16	92.65
	Rata-rata	4.49	4.17	92.76

Berdasarkan tabel 23 dapat diketahui skor kenyataan untuk item pertanyaan pramusaji dapat menerima keluhan konsumen dan mengatasi keluhan konsumen dengan baik yaitu 4.18 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.5 dengan tingkat kesesuaian 92.88% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 92.88% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan pada item pertanyaan pramusaji bersedia melayani apabila ada perubahan menu dari konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 4.16 sedangkan skor untuk harapan yaitu 4.49 dengan tingkat kesesuaian 92.65% sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sebesar 92.65% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 24. Hasil Perhitungan Rata – rata Harapan, Kenyatan dan Tingkat kesesuaian 5 Dimensi

No	Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%
1	Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	4.32	4.08	94.42
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4.32	3.74	86.42
3	Cepat Tanggap	4.43	4.07	91.92
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4.36	4.19	96.25
5	Empati	4.49	4.17	92.76
	Rata – rata	4.38	4.05	92.35

Berdasarkan tabel perhitungan rata – rata 5 dimensi menunjukan bahwa nilai rata – rata harapan 4.38, nilai rata – rata kenyataan 4.05 dan nilai rata – rata tingkat kesesuaian 92.35%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen belum puas dengan produk dan pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan. Nilai rata – rata harapan masih lebih tinggi dari pada nilai rata – rata kenyataan dan juga nilai tingkat kesesuaian secara keseluruhan masih kurang dari 100% maka dapat dikategorikan konsumen masih belum puas.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yaitu karakteristik pengunjung Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 36 responden berjenis kelamin laki – laki dan sisanya 64 responden berjenis kelamin perempuan. Jadi, mayoritas konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta adalah perempuan. Rata – rata usia mereka yang berkunjung 89 responden berusia kurang dari 25 tahun dan 11 responden berusia 26-40 tahun. Jadi, mayoritas konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta adalah konsumen berusia kurang dari 25 tahun. Tingkat pendidikan konsumen yang berkunjung ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta yaitu 77 responden tingkat pendidikan SMA dan 23 tingkat pendidikan D3 atau sarjana. Jadi, mayoritas karakteristik konsumen berdasarkan tingkat pendidikan yaitu jenjang SMA.

Karakteristik konsumen berdasarkan penghasilan atau uang saku yaitu 3 responden berpenghasilan kurang dari Rp. 1.000.000, 77 responden berpenghasilan Rp. 1.000.000, dan sisanya 20 responden berpenghasilan lebih dari Rp. 2.000.000. Jadi, mayoritas karakteristik konsumen berdasarkan penghasilan atau uang saku yaitu konsumen yang berpenghasilan Rp. 1.000.000. Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan yaitu 15 responden merupakan PNS, 84 responden berprofesi pelajar atau mahasiswa, dan sisanya 1 responden berprofesi lainnya. Jadi, mayoritas karakteristik

konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa.

Selanjutnya dalam hal kedatangan 89 responden dari konsumen pernah lebih dari tiga kali datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta, 8 responden pernah dua kali datang dan sisanya 3 responden pernah tiga kali datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Jadi, mayoritas konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta sudah datang lebih dari tiga kali ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta.

Berdasarkan kedatangan dalam sebulan 23 responden dari konsumen datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta sebulan sekali, 35 responden datang dua kali dalam sebulan dan sisanya 41 responden konsumen datang tiga kali dalam sebulan ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Jadi, mayoritas konsumen paling tidak datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta sebulan sekali.

Menurut Kotler (2005:70) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Fandi Tjiptono (2001:4) ada tiga kriteria penilaian oleh konsumen dalam melakukan pembelian yaitu :

- a. Jika kinerja tidak sesuai harapan, maka konsumen akan tidak puas.
- b. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas.
- c. Jika kinerja melebihi dari harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta pada dimensi sarana fisik (*tangible*) diperoleh hasil rata – rata tingkat kesesuaian 94.42%, nilai rata – rata harapan 4.32 dan nilai rata – rata kenyataan yaitu 4.08. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi dan pelanggan belum puas. Penyebab kurang puasnya konsumen karena tempat atau ruangan serta kamar mandi tidak bersih dan wangi, tidak tersedianya musik, pendingin ruangan, tempat ibadah, furniture tidak bersih, tempat parkir yang kurang luas. Pada kenyataannya kondisi toilet juga kurang diperhatikan kebersihannya serta tempat parkir yang kurang memadai hingga memakan bahu jalan. Menurut Husein Umar (2000:38-40) sarana fisik atau *tangible* meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, sehingga dengan hasil penelitian yang menunjukkan konsumen belum puas, perusahaan harus meningkatkan fasilitas antara lain tempat parkir yang lebih memadai, kebersihan toilet yang selalu terjaga sehingga sesuai dengan keinginan konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta pada dimensi keandalan (*reliability*) diperoleh rata – rata tingkat kesesuaian 86.42%, nilai rata – rata harapan 4.32 dan nilai rata – rata kenyataan 3.74. Hasil tersebut berarti harapan konsumen belum terpenuhi sehingga konsumen belum puas. Hal ini terjadi karena porsi yang tidak sesuai dengan harga dan kurang sesuainya pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pada penelitian Wika Rinawati (2008) menjelaskan kriteria

penentuan kualitas layanan yang dapat menjadi dasar dalam penilaian konsumen terhadap layanan dalam industri restoran adalah pelayanan yang diberikan oleh restoran terhadap pelanggan yang meliputi kecepatan, ketetapan alat. Fasilitas yang terdapat dalam restoran, harga pada produk yang dapat mencerminkan kualitas layanan serta suasana sebagai faktor pendukung restoran, maka perusahaan harus memperbaiki sistem pelayanan.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta pada dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) diperoleh rata – rata tingkat kesesuaian 91.92%, nilai rata – rata harapan 4.43 dan nilai rata – rata kenyataan 4.07. Hasil tersebut berarti harapan konsumen belum terpenuhi sehingga konsumen belum puas. Hal ini kemungkinan terjadi karena pelayan kurang tanggap saat konsumen datang dan konsumen harus menunggu lama ketika ada tambahan order yang dipesan. Namun, pada kenyataannya konsumen juga harus menunggu lama untuk makanan yang dipesan karena makanan yang disajikan selalu dibuat berdasarkan pesanan konsumen (*make by order*). Menurut Tjiptono (2000:70) kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan konsumen masih belum puas untuk itu, perusahaan sebaiknya harus memperbaiki dalam hal kecepatan agar konsumen tidak perlu menunggu jika ada tambahan order.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta pada dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh rata – rata tingkat kesesuaian 96.25%, nilai rata – rata harapan 4.36 dan nilai rata – rata kenyataan 4.19. Hasil tersebut berarti harapan konsumen belum terpenuhi

sehingga konsumen belum puas. Hal ini terjadi karena pelayan kurang ramah kepada konsumen. Pada kenyataannya pelayan sangat ramah kepada konsumen yang datang ke Waroeng Spesial Sambal “SS”.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta pada dimensi empati diperoleh rata – rata tingkat kesesuaian 92.76%, nilai rata – rata harapan 4.49 dan nilai rata – rata kenyataan 4.17. Hasil tersebut berarti harapan konsumen belum terpenuhi sehingga konsumen belum puas. Hal ini terjadi karena pelayan tidak mengatasi keluhan konsumen dengan baik. Pada kenyataannya pelayanan selalu mengatasi keluhan konsumen. Menurut Tjiptono (2000:70) empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Hasil penelitian ini menunjukkan konsumen masih belum puas untuk itu, perusahaan sebaiknya harus memperbaiki yang dikeluhkan oleh konsumen.

Rata – rata dari nilai harapan dari kelima dimensi diperoleh 4.38. Sedangkan untuk nilai rata – rata kenyataan dari kelima dimensi yaitu 4.05. Selanjutnya rata – rata nilai tingkat kesesuaian dari kelima dimensi yaitu 92.35%. Secara keseluruhan konsumen belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta. Nilai harapan masih lebih tinggi dari pada nilai kenyataan dan juga nilai tingkat kesesuaian masih kurang dari 100% sehingga konsumen masih belum puas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan penelitian melalui analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek sarana fisik (*tangible*) yaitu belum puas.
2. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu belum puas.
3. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek cepat tanggap (*responsiveness*) yaitu belum puas.
4. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*) yaitu belum puas.
5. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari aspek empati yaitu belum puas.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi sebagai berikut :

1. Menjadi informasi, referensi dan masukan kepada pihak pengelola Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan terhadap dimensi sarana fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Dengan ditingkatkannya kualitas produk dan pelayanan pada kelima dimensi yang masih terdapat kekurangan

maka konsumen akan merasa puas dan secara otomatis konsumen akan datang kembali sehingga keuntungan akan semakin meningkat.

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya, sebagai kajian teori atau sumber referensi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sudah dilakukan dengan maksimal dan sebaik – baiknya namun masih memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan :

1. Peneliti tidak dapat mengontrol kejujuran dan kebenaran setiap responden dalam mengisi butir pertanyaan kuesioner.
2. Penelitian ini tidak berkesinambungan dan terbatas pada waktu penelitian yang relative singkat, sehingga kemungkinan data yang didapat kurang obyektif.
3. Penelitian ini diambil pada saat konsumen sedang berbuka puasa.
4. Jumlah variabel yang dilibatkan masih terbatas yaitu kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat disampaikan bagi manajemen Waroeng Spesial Sambal “SS” kota Yogyakarta agar dapat mempertahankan kualitas produk dan pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang memberikan kepuasan bagi konsumen adalah :

1. Pada dimensi sarana fisik (*tangible*), yaitu perlu adanya perbaikan kebersihan ruangan, fasilitas toilet, fasilitas ibadah, area parkir yang luas serta kerapian dari pelayan.
2. Pada dimensi keandalan (*reliability*), yaitu adanya perbaikan pada proses pelayanan.
3. Pada dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu adanya perbaikan kecepatan dalam pelayanan.
4. Pada dimensi jaminan (*assurance*), yaitu adanya perbaikan keramahan pelayan kepada konsumen yang datang.
5. Pada dimensi empati, yaitu adanya perbaikan dalam mengatasi keluhan konsumen.
6. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti menggunakan variabel lain karena variabel ini sudah banyak digunakan pada penelitian sejenis.

Daftar Pustaka

- Endang Mulyatiningsih, (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*. Yogyakarta : UNY Press
- Fandi Tjiptono. (1997). *Straregi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fandi Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Handi Irawan, (2002). *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia
- Indra Wahyu Dianto. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake*. Fakultas Ekonomi : UNY
- Iwan Rustiana. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Rice Bowl Bogor Serta Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran*. Fakultas Pertanian : IPB
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Persyaratan Higienis Sanitasi Rumah Makan Dan Restoran*. No. 1098/Menkes/SK/VII/2003.
- Kotler, Philip & Kevin Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 13. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga
- Philips Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: A Simon & Schuster Company
- Philips Kotler. (2000). *Marketing Management. The Milinium Edition*.USA:Pretice Hall International Inc
- Philips Kotler dan Keller.KL (2009). *MARKETING MANAGEMENT (12th ed.)*. New Jesey: Upper Saddle River
- Sjahmien, Moehyi. (1992). *Penyelenggaraan Makanan Industri dan Jasa Boga*. Jakarta: Bharata
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Yogyakarta : Alfabeta
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono. (2001). Wendy Clvindo. (2011). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Multi Konsep Restoran 1914 Surabaya*, halaman 227 – 230. Universitas Kristen Petra Surabaya
- Warda Lisa. (2007). *Teori Abraham Maslow*. Bekasi : Fakultas Psikologi
- Wika Rinawati. (2008). Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Layanan Makanan Restoran “Student Corner” Jurusan Teknik Boga Dan Busana (PTBB) Fakultas Teknik UNY. *Jurnal JPTK*. Nomor 1. Hlm. 1-20.

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

KUESIONER

Dengan Hormat

Kuesioner penelitian ini ditunjukan untuk keperluan Tugas Akhir Skripsi **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Waroeng Spesial Sambal “SS” Kota Yogyakarta”**.

Terima Kasih,

Tria Vindyastuti

Karakteristik Responden

Nama	:	
Alamat	:	
Jenis kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:	<input type="checkbox"/> < 25 Tahun <input type="checkbox"/> 25 Tahun – 40 Tahun
Tingkat pendidikan	:	<input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Sarjana/D3
Pendapatan/saku perbulan	:	<input type="checkbox"/> < Rp 1.000.000 <input type="checkbox"/> Rp 1.000.000 <input type="checkbox"/> > Rp 2.000.000
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pelajar /Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya
Berapa kali datang ke SS	:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> >3
Dalam sebulan datang ke SS	:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> >3

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) centang atau (x) atas setiap jawaban yang sudah anda anggap paling sesuai tentang kepuasan anda terhadap produk dan pelayanan di Waroeng Spesial Sambal “SS” , dimana masing – masing pernyataan diberi skor sebagai berikut :

SS	: Sangat Setuju	= 5
S	: Setuju	= 4
TS	: Tidak Setuju	= 3
STS	: Sangat Tidak Setuju	= 2

Lampiran

Pernyataan :

No	PERNYATAAN	HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
KUALITAS PRODUK dan PELAYANAN									
Pertanyaan tentang <i>tangible</i>									
1	Tempat/ruangan bersih, rapi dan wangi								
2	Tersedia musik								
3	Tersedia pendingin ruangan								
4	Tersedia mushola/tempat ibadah								
5	Furniture bersih								
6	Tersedia wastafel								
7	Tersedia sanitizer dan tisu yang jumlahnya memadai								
8	Toilet bersih dan wangi								
9	Toilet memberi rasa nyaman (Air dan tisu tersedia dalam jumlah yang memadai)								
10	Area parkir motor luas dan memadai								
11	Area parkir mobil luas dan memadai								
12	Pakaian pramusaji bersih dan rapih								
Pertanyaan tentang keandalan <i>reliability</i>		HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
13	Alat saji bersih								
14	Porsi sesuai standart pesanan (kuantitas sama)								

Lampiran

Pertanyaan tentang keandalan <i>reliability</i>		HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
15	Porsi sesuai dengan harga								
16	Pramusaji membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen								
17	Pramusaji memberikan buku menu kepada pelanggan untuk melihat menu								
Pertanyaan tentang cepat tanggap <i>(responsiveness)</i>		HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
18	Pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan (ketika tamu datang kemudian diberikan buku menu)								
19	Pramusaji bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan								
20	Semua karyawan mampu dalam memberikan informasi yang diinginkan konsumen dengan jelas								
Pertanyaan tentang jaminan <i>(assurance)</i>		HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
21	Pramusaji dapat menjelaskan mengenai produk dan fasilitas yang ada								
22	Jika terjadi kesalahan pesanan, akan diganti dengan pesanan yang sesuai								
23	Pramusaji berbicara dengan ramah kepada konsumen								
24	Pramusaji memberikan daftar menu dengan sopan dan baik								

Lampiran

Pertanyaan tentang jaminan (<i>assurance</i>)		HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
25	Pramusaji selalu tersenyum dan ramah ketika menyajikan makanan								
Empati (<i>Emphaty</i>)		HARAPAN				KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
26	Pramusaji dapat menerima keluhan konsumen dan mengatasi keluhan konsumen dengan baik								
27	Pramusaji bersedia melayani apabila ada perubahan menu dari konsumen								

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS

Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Ibu Sutriyati Purwanti, M.Si
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS),
dengan ini saya :

Nama : Tria Vindyastuti
NIM : 13511241006
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk
dan Pelayanan Waroeng Spesial Sambal "SS" Kota Yogyakarta

dengan hormat mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan (1) Proposal TAS, (2) Kisi-kisi instrumen penelitian TAS, (3) draf instrumen penelitian TAS.

Demikian Permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Pemohon,



Tria Vindyastuti
NIM. 13511241006

Mengetahui,

Pembimbing TAS

Kaprodi,



Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si
NIP. 19770131 200212 2 001



Sutriyati Purwanti, M.Si
NIP. 19611216 198803 2 001

Lampiran

DATA KUESIONER UJI COBA HARAPAN

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	TOT
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	106
2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	141
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	144
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	142
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	148
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	129
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	131
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	133
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	131
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	135
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	142
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	131
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	132
22	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	141
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	129
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	133

Lampiran

[illegible]

Lampiran

DATA KUESIONER UJI COBA KENYATAAN

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	TOT
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	114
2	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	120
3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	118
4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	112
5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	112
6	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	112
7	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	138
8	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	128
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	123
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	121
12	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	137
13	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	5	4	3	5	5	3	3	2	4	3	4	4	113
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	110
15	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	4	6	140
16	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	135
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	142
19	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	145
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	150
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123

Lampiran

22	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	120
23	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	112
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	123
25	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	137
26	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	4	6	140
27	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	145
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	114
29	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	128
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	150

Lampiran

Data Kuesioner Harapan

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	TOT
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133
2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	126
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	114
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134
5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	128
7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	106
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	125
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	109
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
14	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	113
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	116
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110

Lampiran

17	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	117
18	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
19	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	116
20	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
22	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	119
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	113
26	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
27	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	116
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	128
29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	119
31	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	116
32	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	121
33	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	123

Lampiran

34	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
35	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	119
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	119
37	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	113
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	116
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
40	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	117
41	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
42	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	116
43	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
45	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	119
46	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	113
49	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
50	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	116

Lampiran

51	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	91	
52	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	116	
53	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
54	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	124	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
57	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	122	
58	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	122
59	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
60	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
61	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
62	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	113	
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	134	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	

Lampiran

68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	115	
69	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	121	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	113	
71	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	112
72	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	116
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
74	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
75	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	113
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
77	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	121
78	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	91
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	122
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	113	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
83	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	122	
84	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	122

Lampiran

85	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
86	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
87	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
88	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	113
89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	134	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	115
95	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	121	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	113	
97	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	112
98	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	116	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
100	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	

Lampiran

Data Kuesioner Kenyataan

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	TOT
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	97
2	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	118
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	103
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	110
6	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	98
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	127
8	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	94
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	101
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	101
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	98

Lampiran

12	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	100
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	97
14	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	106
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	116
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
17	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	111
18	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	110
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
20	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	122
21	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	115
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	114
23	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	118
24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	119
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	118
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	112
27	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	114
28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	117

Lampiran

29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	118	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	114	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
32	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	113	
33	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	114	
34	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	123	
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	118	
36	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	114
37	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	106
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	116	
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
40	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	111	
41	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
42	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
43	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	122	
44	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	115	
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	114	

Lampiran

46	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	118	
47	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	119	
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	118	
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	112	
50	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	114
51	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	95	
52	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	95	
53	4	5	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	99	
54	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	93	
55	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	94	
56	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	94	
57	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	2	2	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	115
58	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	109	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	104	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	102	
62	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	117	

Lampiran

63	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	92
64	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	91
65	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	6	122
66	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	117
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
68	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	121
69	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	125
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	126
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
72	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	95
73	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	94
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	104
75	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	117
76	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	6	122
77	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	125
78	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	95
79	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	109

Lampiran




80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	126
81	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	94
82	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	94
83	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	2	2	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	115
84	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	109
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	104
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	102
88	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	117
89	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	92
90	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	91
91	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	122
92	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	117
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
94	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	121
95	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	125
96	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	126

Lampiran

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
98	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	95
99	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	94
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	104

Lampiran

Dokumentasi Penelitian

No.	Foto	Keterangan
1		<p>Suasana Waroeng Spesial Sambal “SS” dari depan.</p>
2		<p>Ruang tunggu konsumen pada saat memesan produk atau saat tidak ada meja yang kosong.</p>
3		<p>Pelayanan pada saat membersihkan meja yang kotor setelah di pakai konsumen.</p>

Lampiran

4		Suasana area parkir Waroeng Spesial Sambal "SS".
5		Suasana area parkir Waroeng Spesial Sambal "SS".
6		Suasana Waroeng pada saat ramai pengunjung.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 568168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734:
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

No : 855/H34/PL/2017
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

23 Mei 2017

Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Ka. Badan Kesbangpol Provinsi DIY
2. Walikota Kota Yogyakarta c.q. Kepala Badan Kesbangpol Kota Yogyakarta
- 3 Pimpinan Waroeng Spesial Sambal "SS" Yogyakarta

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Pelayanan Waroeng Spesial Sambal "SS" Kota Yogyakarta, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Tria Vindyastuti	13511241006	Pend. Teknik Boga	Waroeng Spesial Sambal "SS" Yogyakarta

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Sutriyati Purwanti, M.Si

NIP : 19611216 198803 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Mei - Juni 2017

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

Moh. Khairudin, Ph.D.

NIP. 19790412 200212 1 0029

Tembusan :
Ketua Jurusan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 24 Mei 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/5382/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Walikota Yogyakarta
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Perizinan Kota Yogyakarta

di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Nomor : 852/H34/PL/2017
Tanggal : 23 Mei 2017
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN WAROENG SPESIAL SAMBAL "SS" KOTA YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : TRIA VINDYASTUTI
NIM : 13511241006
No.HP/Identitas : 087837722388/3305174205950001
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Boga/ Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Waroeng Spesial Sambal "SS" Kota Yogyakarta
Waktu Penelitian : 24 Mei 2017 s.d 30 Juni 2017

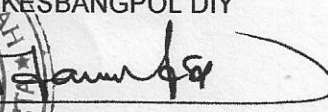
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1645
4062/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Kepala Badan Kesbangpol DIY
Nomor : 074/5382/Kesbangpol/2017 Tanggal : 24 Mei 2017
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijijinkan Kepada : Nama : TRIA VINDYASTUTI
No. Mhs/ NIM : 13511241006
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY
Alamat : Jl. Colombo No. 1 Yogyakarta
Penanggungjawab : Sutriyati Purwanti, M.Si.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN WAROENGSPESIALSAMBAL "SS" KOTA YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 24 Mei 2017 s/d 24 Agustus 2017
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

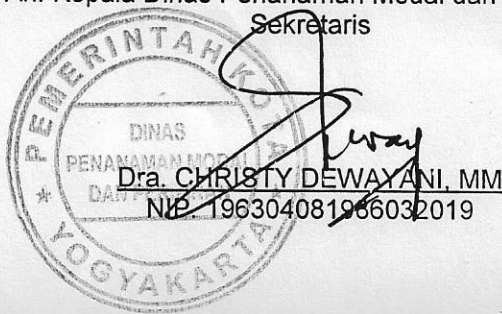
Tanda Tangan
Pemegang Izin

TRIA VINDYASTUTI

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 26 Mei 2017

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan
Sekretaris



Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Kepala Badan Kesbangpol DIY
3. Pemilik Waroeng Spesial Sambal "SS" Jl. Kusumanegara Yk.
4. Pemilik Waroeng Spesial Sambal "SS" Jl. Samirano Baru Yk.

SURAT KETERANGAN
036/WSS/Humas/PUSAT/SK/V/2017



Menindaklanjuti permohonan ijin penelitian mahasiswa berikut ini :

Nama : Tria Vindyastuti
NIM : 13511241006
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta
Judul : Tingkat kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Pelayanan Waroeng Spesial Sambal 'SS' Kota Yogyakarta
Kontak Person : 0878.3772.2388

Maka, dengan mempertimbangkan tujuan manfaat kajian penelitian, selanjutnya dapat melaksanakan tahapan pengumpulan data di

1. Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Kusumanegara
2. Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Samirono
3. Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang MT Haryono
4. Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Veteran
5. Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Kyai Mojo

. Dengan mengikuti **Syarat Penelitian Sebagai Berikut :**

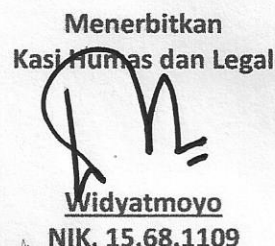
1. Patuh terhadap tata-tertib di Waroeng SS.
2. Tidak mengganggu proses kerja, produksi dan pelayanan Waroeng SS.
3. Menyampaikan permohonan wawancara/kuesioner ke calon responden dengan sopan, tidak memaksa dan jangan sampai membuat karyawan dan konsumen merasa tidak nyaman.
4. Jika kami menerima komplain mengenai kegiatan penelitian, maka kegiatan tersebut akan kami hentikan.
5. Copy dari hasil analisis data, kesimpulan dan laporan penelitian disampaikan/dikirim ke Humas Waroeng SS Pusat di Jogja.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat menjadi acuan bagian/divisi manajemen yang terkait pada rencana penelitian yang bersangkutan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 30 Mei 2017

Mengetahui
Manager SDM

I Kadek Gede Murtayasa
NIK 11.83.0472

Menerbitkan
Kasi Humas dan Legal

Widyatmoyo
NIK. 15.68.1109

CC : Manajer Area Jogja



Waroeng "SS"
Spesial Sambal

